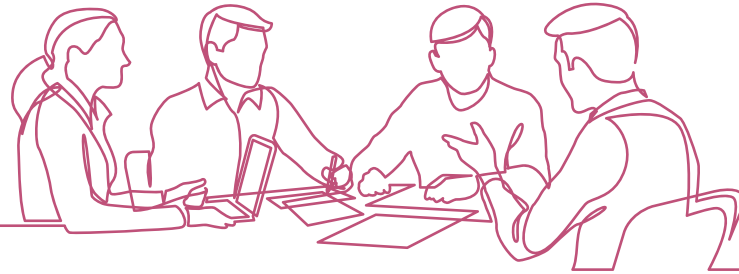


2022

Coupang Impact Report



쿠팡은 소상공인 파트너,
고객, 직원과 함께 성장하며,
대한민국 지역 발전을 이끌고 있습니다.



지역발전의



소상공인 파트너의



쿠팡 고객들의



쿠팡 임직원의

wow moments

65,000명 이상 고용(2021년)
국내 고용 3위 기업
 고용창출(2020, 2021년)
국내 1위 기업

11개 지역에서
 (2019년 대비 2021년 기준)
**서울 평균보다
 높은 고용증가율**

30개 이상 지역에서(2021년)
100개 이상 물류인프라 운영 중
 비수도권 지역에서
 물류센터 건립 진행 중(2019~22년)

한국인 70%는
쿠팡 물류인프라와
10분 내 거리 거주(2020년)

소상공인 파트너 수
 (2015년 대비 2021년 기준)
1,195% 증가
 소상공인 파트너(2021년)
157,000명 이상

소상공인 총 거래금액
 (2019년 대비 2021년 기준)
97% 증가
 소상공인 총 거래금액(2021년)
8.1조 원

소상공인 상품 항목 수
 (2019년 대비 2021년 기준)
523% 증가
 소상공인 상품 항목(2021년)
11억 개 이상

소상공인 지원(2021년)
5,748억 원 투자

쿠팡 고객들이
 절약하는 기회비용(2021년)
10조 8,000억 원

와우멤버십 회원
 (2019년 대비 2021년 기준)
200% 증가
 와우멤버십 회원(2021년)
9백만 명

와우멤버십 주문수
 (2019~2022년)
10억 개 이상

온라인 쇼핑 관련
 (2018~21년)
고객만족도 1위

청년고용(2021년)
26,600명 이상

여성 쿠팡
 (2019년 대비 2021년 기준)
6배 증가

코로나 19 대응비용 등
 (2021년 3, 4분기 기준)
2,500억 원 이상

업계 최초
 유급 건강증진 프로그램
 '쿠팡케어'(2021년)
7억 원 이상 투자

Contents



지역발전의

일자리 창출

03

높은 고용증가율

04

동반성장을 위한 투자

05



소상공인 파트너의

성공지원

06

두드러지는 성장

07



쿠팡 고객들의

Wow the Customer

08



쿠팡 임직원의

청년 및 여성 고용의 증가

09

유연한 기업문화 조성

10

근로자 안전 보장

11

근로자 복지 증진

12

자기계발 지원

13

WOW moments

지역발전의 WOW moments

일자리 창출



근로자 고용인원 65,000명 이상(2021년)

국내 고용 3위 기업



고용창출(2020, 2021년)

국내 1위 기업



비수도권 지역 고용인원(2021년)

약 17,000명



370,000개 이상

일자리 창출효과 발생(2021년)

2021년 말 기준 쿠팡은 65,000명 이상을 고용했으며,
이는 국내 고용 3위에 해당합니다.¹

- ✓ 쿠팡은 특히 비수도권 지역에서만 약 17,000명을 고용했습니다.
- ✓ 쿠팡이 직접 고용한 인원 외에도, 간접고용효과가 발생한 인원까지 포함하면 약 370,000개² 이상의 일자리 창출효과가 발생했습니다.

지난해 직원 채용 증가 '톱5' 기업(단위: 명)

coupang

1만 5857

삼성전자

5659

한국철도공사

2126

트랜스코스모스코리아

1891

LG디스플레이

1659

국민연금 가입자 증가분 기준, 쿠팡에는 물류 자회사 쿠팡풀필먼트서비스 포함.
자료: 국민연금공단

쿠팡은 2020, 2021년 2년 연속 국내 고용증가 1위 기업입니다.

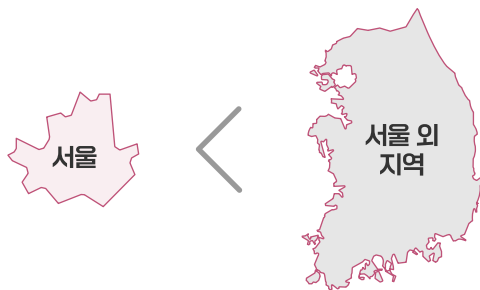
쿠팡은 2021년에만 1만 5,900명을 고용하였는데, 이는 고용증가율 2위 기업 추가 고용인원의 2.8배에 해당하는 규모입니다.

1. 출처: 국민연금공단 (2020년 12월 ~ 2021년 12월)

2. 쿠팡이 직접고용한 인원에 도소매업 고용유발계수[12.5; 출처: 한국은행 (2019), <https://ecos.bok.or.kr/>]를 곱하여 산정되는 간접고용인원을 합한 인원입니다.

지역발전의 WOW moments

높은 고용증가율



10개 지역
전국 평균 **194%**

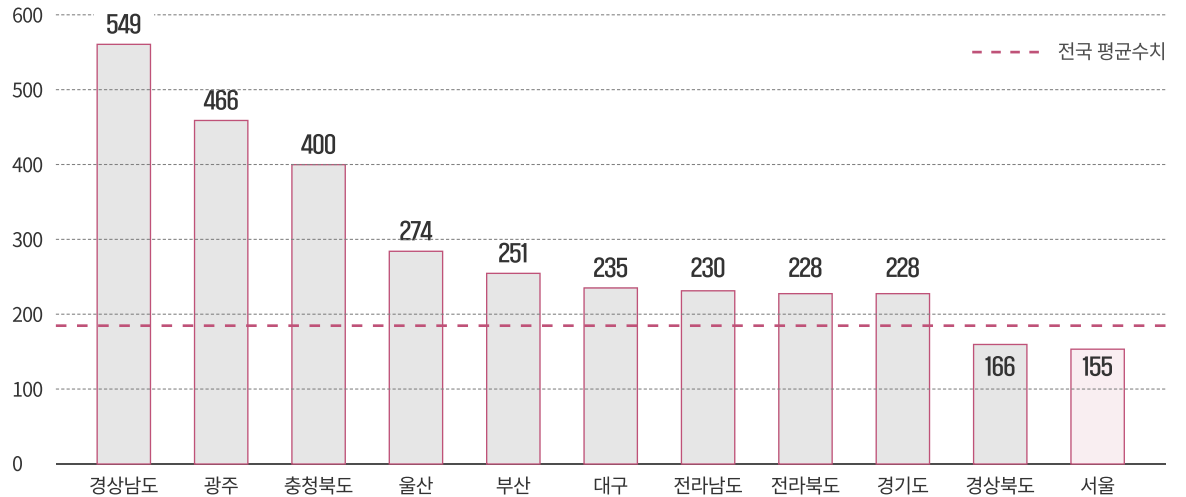
(2019년 대비 2021년)보다 높은 고용증가율



11개 지역
서울 평균 **155%**

(2019년 대비 2021년)보다 높은 고용증가율

쿠팡의 지역별 고용증가율³ (% / 2019~2021년)



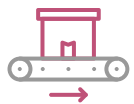
쿠팡은 특히 지역사회에서 높은 고용율을 보이며 전국 지역발전을 함께하고 있습니다.

- ✓ 제주, 경남, 광주, 충북, 울산, 부산, 대구, 전북, 전남, 경기 등 총 10개 지역의 고용증가율은 전국 평균 고용증가율보다 높습니다.
- ✓ 위 10개 지역 및 경북을 포함한 11개 지역의 고용증가율은 서울의 고용증가율보다 높습니다.

3. 제주의 고용증가율(30,300%)은 위 그래프에 포함되지 않았습니다.

지역발전의 WOW moments

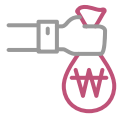
동반성장을 위한 투자



100개 이상의 물류인프라를
30개 이상 지역에서 운영 중



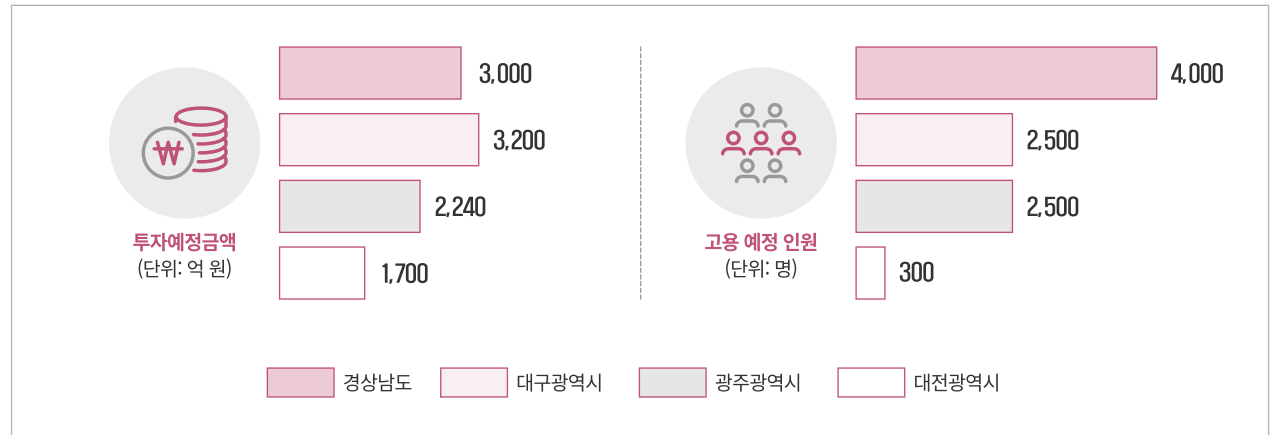
70%
쿠팡 물류인프라로부터
10분 이내 거리에 거주하는
대한민국 국민 비율(2020년)



1조 원 이상
신규 물류센터 건립을 위한 총 투자비용



신규 건설 예정인 물류센터는 모두
비수도권 지역 소재



건립진행 주요 지역	신규 물류센터 설립추진현황	투자예정금액(단위: 억 원)	고용 예정 인원(단위: 명)
경상남도	2	3,000	4,000
대구광역시	1	3,200	2,500
광주광역시	1	2,240	2,500
대전광역시	1	1,700	300

☑ 쿠팡은 비수도권 지역에서만 **1조 원 이상**을 투자하여 신규 물류센터 건립을 예정하고 있습니다.

쿠팡은 비수도권 지역에서의 지속적인 물류인프라 투자를 통해, 다양한 지역과의 동반 성장을 추구하고 있습니다.

소상공인 파트너의

WOW moments

성공 지원

157,000명 이상

소상공인 파트너 수(2021년)

97%

소상공인 파트너의 총 거래금액 증가율(2019년 대비 2021년)



8조 1,000억원

소상공인 총 거래금액(2021년)



11억 개 이상

소상공인 판매항목수(2021년)



523%

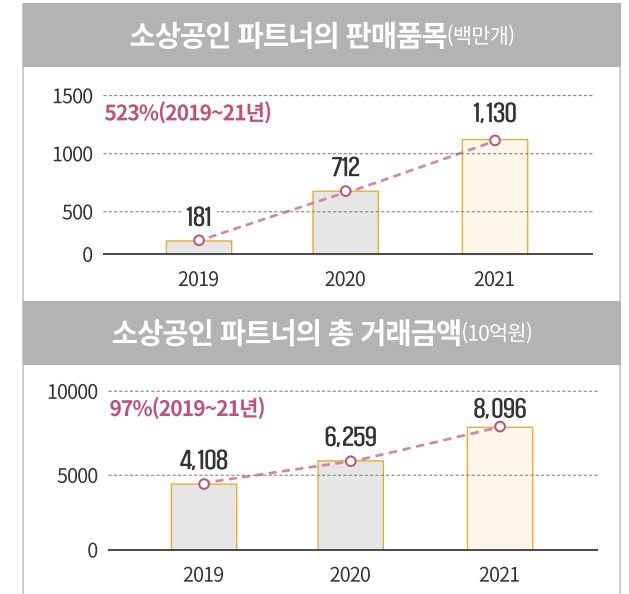
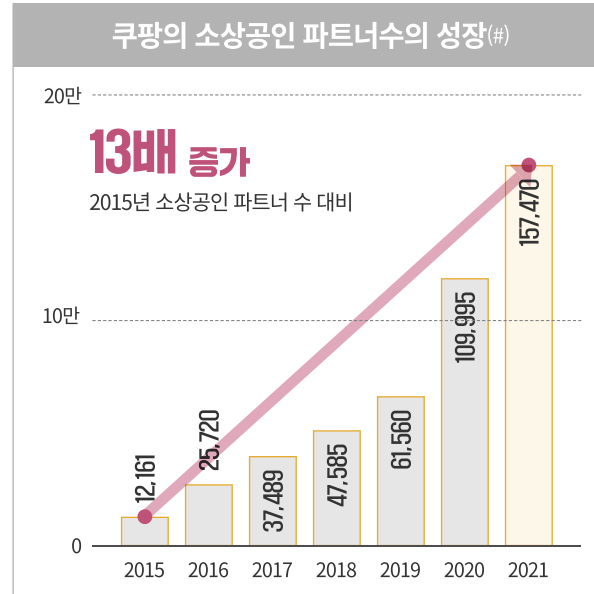
소상공인 제품 판매항목 수 증가율(2019년 대비 2021년)



5,292명

최근 3년간 소상공인에서 졸업한 파트너 수(2019~21)

코로나19 유행에도 불구하고, 쿠팡과 함께하는 국내 소상공인 파트너들은 그 수, 판매물품 및 경제활동 측면 등에서 급속하게 성장하였습니다.



- ☑ 한국신용데이터(KCD)에 따르면 2020년 전국 소상공인의 카드매출 성장률은 2019년 대비 -10.2%, 2020년 대비 2021년 -1.7%로 감소세를 보인 것과 대조적으로, 쿠팡 소상공인 파트너들은 쿠팡과 함께하면서 지속적으로 성장하고 있습니다.
- ☑ 2021년 소상공인 파트너의 수는 157,000명 이상으로 2015년 대비 13배 증가했고, 이들이 2021년 판매한 품목 수는 11억 3천만개로 2019년 대비 523% 성장하였습니다.
- ☑ 쿠팡과 함께하는 소상공인 파트너들은 쿠팡을 통해 2021년 총 8조 960억원 상당의 거래를 했으며, 이 거래금액은 2019년 대비 97% 증가한 수치입니다.
- ☑ 최근 3년간 소상공인 파트너 중 5,292명이 쿠팡과 함께한 후 소상공인에서 졸업하였습니다(매출 30억원 초과, KCD 기준).

소상공인 파트너의

WOW moments

지역 소상공인 파트너의 두드러지는 성장



제주(347%), 경북(199%),
울산(192%), 세종(188%),
경남(176%), 전북(175%),
전남(154%), 충남(117%),
광주(107%)

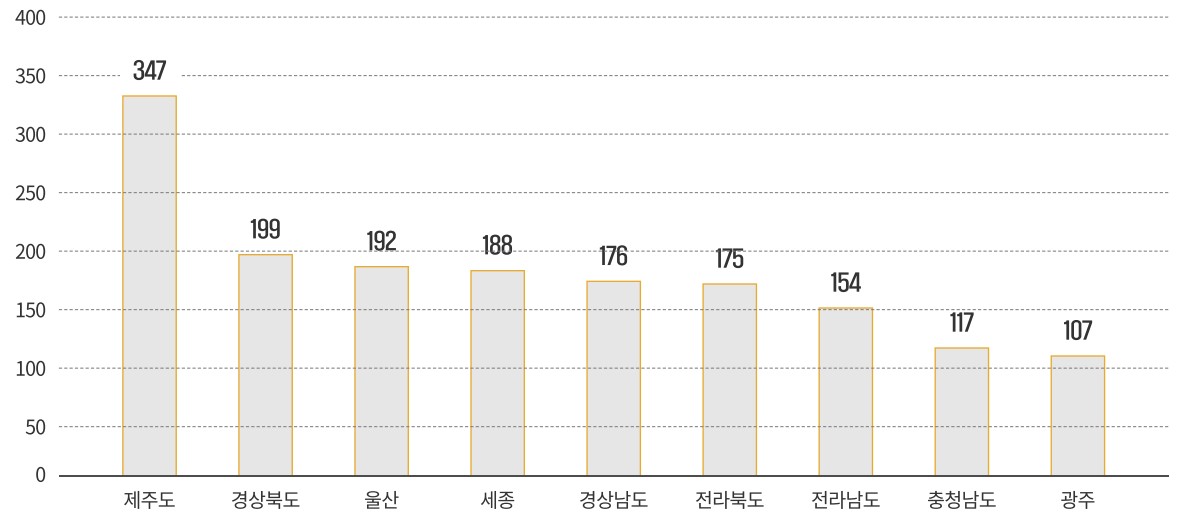
지역별 소상공인 파트너의
총 거래금액 증가율 (2019년 대비 2021년)



5,700억 원 이상

소상공인 지원에 대한 투자(2021년)

지역별 소상공인파트너의 총 거래금액 증가율(% / 2019~2021년)



☑️ 특히 비수도권 지역에 소재한 소상공인 파트너들의 성장이 두드러집니다.

제주도의 소상공인 파트너들은 2019년 대비 2021년 총 거래금액이 347% 증가했고, 경북 소상공인 파트너들은 199%, 울산 소상공인 파트너들은 192%, 전북 소상공인 파트너들은 175%의 성장률을 기록하는 등 총 9개 지역에서 100% 이상의 성장률을 기록했습니다.

쿠팡은 공정거래위원회와 매년 협약을 체결하여 이와 같은 소상공인의 성장에 대한 투자를 지원하고 있으며, 2021년에만 약 5,748억 원을 소상공인 지원에 투자했습니다.

쿠팡 고객들의 WOW moments

Wow the Customer

소비자 인사이트
'온라인 배송 만족도'
3년 연속 1위⁴

소비자원 조사
'새벽배송 만족도'
1위⁵

오픈 서베이
'온라인 식품 구매 경로'
1위

900만 명

와우멤버십 회원(2021년)

200%

와우멤버십 회원 증가율(2019~21년)

1,811만 명

활성고객 수(2022년 1분기)

53%

활성고객 수 증가율(2019~21년)



10억 건 이상

무료배송 주문건수 (2019~22년)

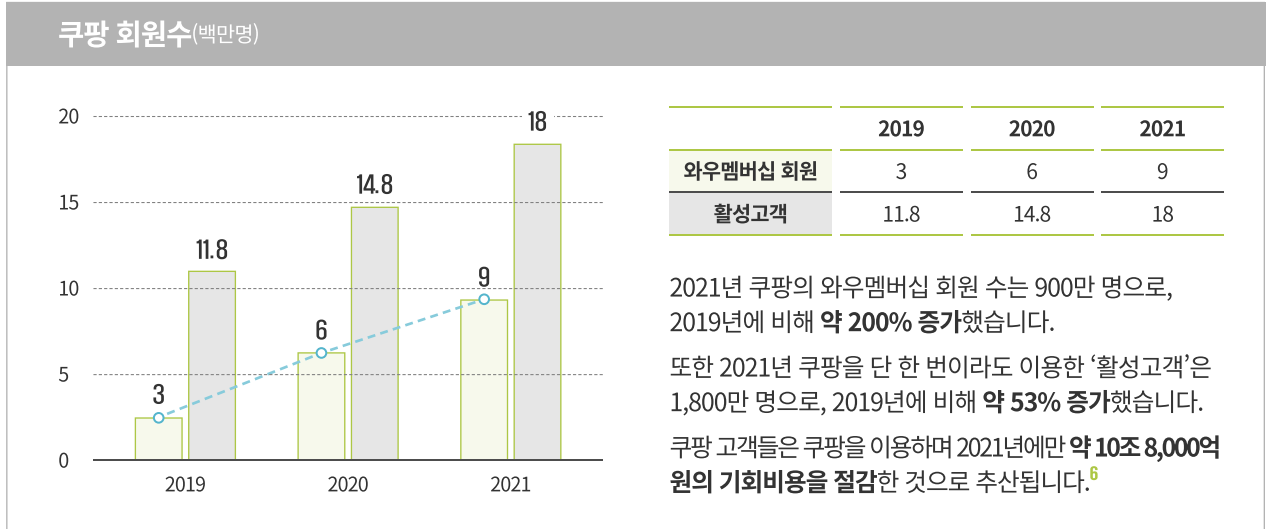


소비자만족도 1위 (2018~21년)



최소 10조 8,000억 원

쿠팡 고객이 절감한 기회비용(2021년)



4. 출처: 컨슈머 인사이트, 2020

5. 출처: 한국소비자원, 2021

6. 오프라인 쇼핑시간을 1시간 이상, 온라인 쇼핑시간을 약 20분이라고 가정할 경우, 고객 1명당 연간 쿠팡에서의 구매를 통해 오프라인 쇼핑시보다 절약한 시간은 쇼핑당 최소 40분에 달하게 됩니다. 2021년 쿠팡 활성고객인 17,936,000명이 쿠팡을 일주일에 2회 이용한다고 가정하고, 이들이 절약한 시간에 2021년 최저임금인 시간당 8,720원을 곱하여 '오프라인 쇼핑 대신 쿠팡을 이용함으로써 고객이 절감한 기회비용'을 산정하였습니다.

쿠팡 임직원의

WOW moments

청년 및 여성 고용의 증가

청년고용(2021년)

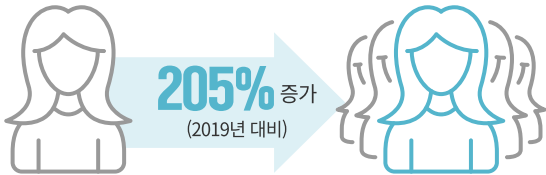
26,600명 이상



184% 증가
(2019년 대비)

여성고용(2021년)

20,000명 이상

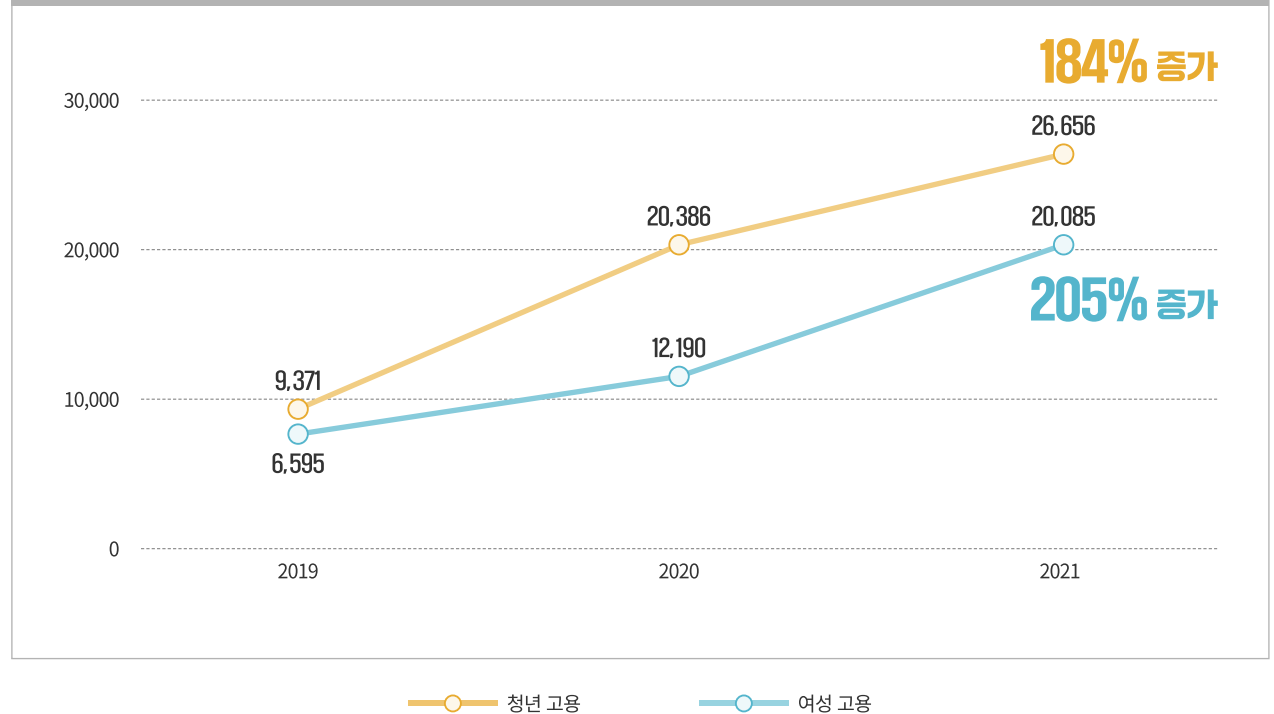


205% 증가
(2019년 대비)

쿠팡은 다양한 계층의 고용에도 기여하고 있습니다.

- ☑ 쿠팡은 2021년 26,600명 이상의 청년(만 19~34세)을 직접 고용하였는데, 이는 2019년보다 184% 증가한 것입니다.
- ☑ 쿠팡은 2021년 20,000명 이상의 여성을 직접 고용하였는데, 이는 2019년 대비 205% 증가한 것입니다.

쿠팡의 청년 및 여성 고용 증가(명)



쿠팡 임직원의

WOW moments


유연한 기업문화 조성

여성 근로자를 위한

쿠프렌드 커뮤니케이션 팀

출범(2020년)

여성 대상 복지제도에 관한 **가이드북 발간**



'쿠팡맨'에서 '쿠팡 친구'로 명칭 변경

생리휴가 사용 **4배** 증가 (2020년)

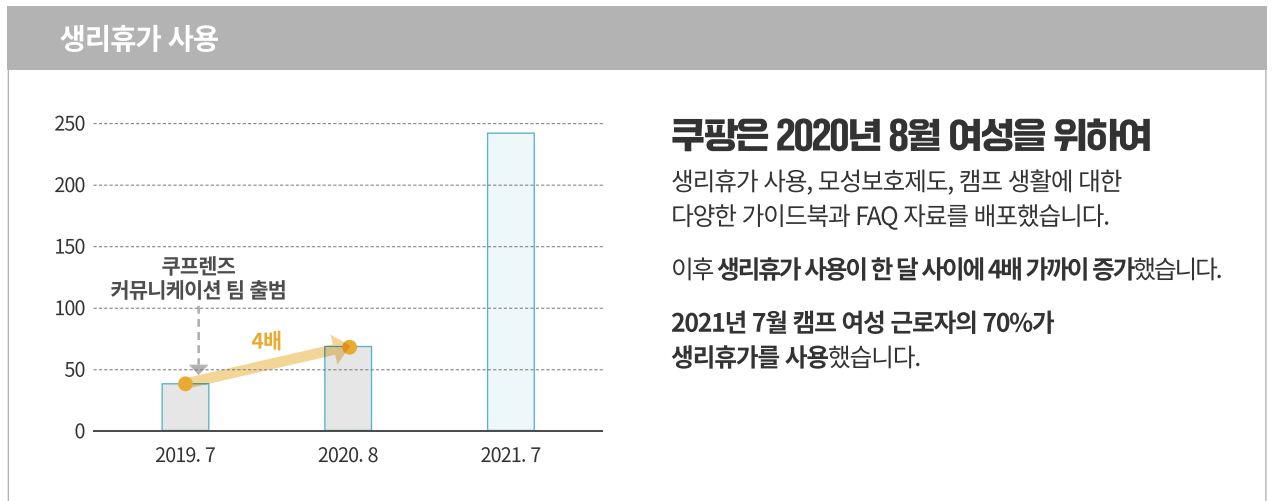
여성 배송인력 **430명** 이상 증가 (2019년 대비 2021년)

여성 근로자를 위한 쿠팡의 변화

- ☑ 모든 쿠팡 친구들을 위한 젠더 감수성 교육
- ☑ 가이드북 발행
 - 생리휴가 FAQ, 캠프생활 팁, 모성보호정책 안내 등
- ☑ 여성을 위한 유니폼&보안조끼 XS사이즈 신설
- ☑ 여성 리더십을 위한 초청강연
- ☑ 앱을 통해 쉽게 모성보호제도 사용
 - 생리휴가, 출산휴가, 난임치료휴가, 육아휴직, 임신기 근로시간 단축 등
- ☑ 생리대 및 비상용품 자판기 설치

쿠팡은 증가하는 여성 근로자를 지원하기 위해,

2020년 쿠프렌드 커뮤니케이션 팀, 2021년 환경·보건·안전 CREW 위원회(Coupang Rocket Engagement for Women)와 같은 다양한 지원 네트워크를 구축했습니다.



쿠팡에서 근무하는 여성 배송인력은, **2019년과 비교하여 430명 이상 증가**하였습니다.

쿠팡 임직원의 WOW moments

근로자 안전 보장



쿠팡친구의 주간 근로시간
물류 업계 평균보다

30% 적음



쿠팡의 코비드-19 대응비용 등(2021년 4분기 기준)

2,500억원 이상



쿠팡 물류센터 코비드-19 전담 대응인력(2020년)

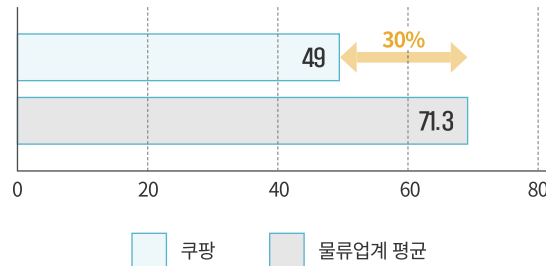
2,400명



쿠팡은 임직원의 건강과 안전을 기업의 최우선 경영 과제로 생각합니다.

- ☑ 쿠팡은 2020년 이래 근로자 안전에 2,500억 원 이상을 투자하는 등, 임직원의 건강과 안전을 최우선적으로 생각하고 있습니다.
- ☑ 또한 코비드-19 발생 직후에는 물류센터 내 코비드-19 대응 전담인력(최대 2,400명)을 운용하기도 하였습니다.

전일제 배송기사 주간 근로시간(시간/주)



쿠팡은 안전을 위해 전일제 배송기사(쿠팡친구)에게 **주5일, 52시간 근무제를 적용**하고 있으며, 쿠팡친구의 주당 평균 근로시간은 48~49시간입니다.

통상 물류업계 근로자가 주6일, 평균 71.3시간 이상 근무하는 점과 비교하면, 쿠팡친구는 휴일이 하루 더 많고, 주당 근로시간도 약 30%(약 22시간) 적습니다.



차○○ 쿠팡친구(일산 캠프)

“쿠팡은 일반 택배회사와 달리 차량 유지비나 유류비 등이 들지 않습니다. 취미생활이 가능한 동호회 활동 비용, 각종 경조사상도 지원해주고 휴이휴직도 자유롭게 쓸 수 있습니다.”

※ 본 이미지는 이해를 돕기 위한 자료 사진입니다.



김○○ 쿠팡친구(남양주 캠프)

“저희는 직원이나 보니까 연차 15일, 주말에 근무가 정규직, 비정규직 모두에게 적용되기 때문에.. 내가 하는 만큼, 내가 열심히 한다면 승진 기회도 부여해서 관리자로 전환할 수 있는 기회도 가질 수 있습니다. 제가 타 택배회사에 있을 때에는 이런 기회가 전혀 없었는데요.”

※ 본 이미지는 이해를 돕기 위한 자료 사진입니다.

쿠팡 임직원의 WOW moments

근로자 복지 증진



물류업계 최초 유급 건강증진 프로그램

쿠팡케어



쿠팡케어(2021년~)

71억 원 투자



쿠팡케어 프로그램 참가자 수(2021년~)

2,550명 이상



참가자의 혈압, 혈당 수치 및 허리 둘레 개선

60%



근로자 정신건강을 위한

쿠레스트 상담센터 운영 중

쿠레스트 참가자(2019년~)

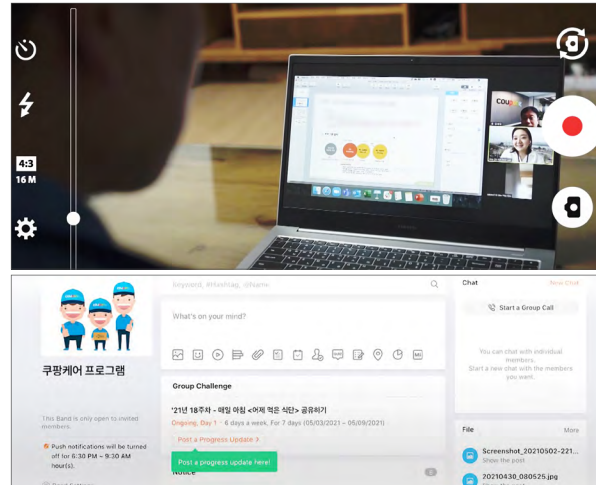
4,000명 이상

업계 최초

전문 상담인력 고용(2018년~)

쿠팡은 2021년 업계 최초로 유급 건강증진 프로그램인 쿠팡케어를 시작했습니다.

- ① 프로그램에 참가한 직원은 4주간의 유급휴가 기간 동안 개인별 맞춤 프로그램을 무료로 지원받으며 온전히 건강에만 집중할 수 있습니다.
- ② 쿠팡은 쿠팡케어 프로그램에 지금까지 71억 원 이상을 투자하여 근로자 건강 지원에 힘쓰고 있습니다.



1 건강상담센터: 신체계측 및 맞춤형 상담

- 2021 3분기 만족도 조사 결과: 7점 만점에 6.89점

2 보상이 있는 건강습관챌린지 진행 중

- 개별 미션 달성을 전체 평균: 90%

3 쿠팡케어 코칭 프로그램 주요 성과

- 모든 참가자의 수축기 혈압이 평균 20 mmHg 이상 감소
- 4주 후 최초 참가자 60%의 혈압, 혈당, 허리둘레 개선
- 복부비만인 참가자 44.6%가 정상 허리둘레로 개선
- 고혈압이 있는 참가자 37.2%에게 증상의 현저한 감소 확인



Courest(쿠레스트)

1. 직장 생활 및 개인 문제에 대한 전문 심리 상담
2. 직장내 인권보호를 위한 성희롱, 직장내 괴롭힘 등 피해자의 고충상담
3. 긍정적인 조직문화를 위한 팀 커뮤니케이션 프로그램 및 직원의 스트레스 회복력 향상을 위한 힐링 프로그램 운영

쿠팡 임직원의

WOW moments

자기계발 지원



임직원 영어교육(2021년)

6억 3,300만 원 지출

2019년 대비 103% 증가

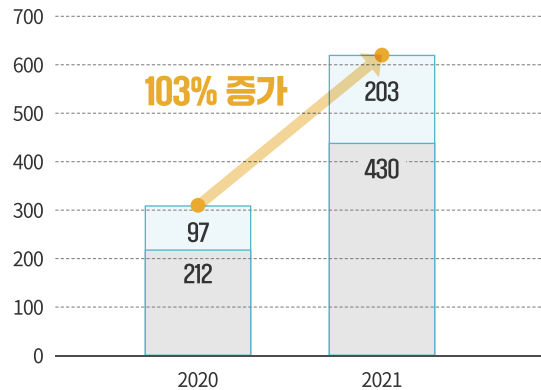


임직원에 대한 글로벌 인재로의 성장 지원

영어교육, 스마트러닝, 리더십 교육 등 제공

쿠팡은 다양한 인재육성 프로그램,
특히 영어교육, 스마트러닝, 리더십 등을 제공하며 글로벌 인재를 양성하고 있습니다.

임직원 영어교육 투자액(백만원)



	2020	2021
1:1 튜터링	97	203
그룹수업	212	430

쿠팡은 미국, 스위스, 룩셈부르크, 네팔, 미얀마, 베트남, 중국, 인도 등 전 세계에서 온 임직원들이 모여 있는 만큼, 글로벌 프로젝트 진행 및 상호 원활한 커뮤니케이션을 위해 임직원의 영어교육에도 적극적으로 투자하고 있습니다.

쿠팡의 임직원 영어교육 투자액은
2021년 기준 6억 3,300만원으로, 2020년 대비 103% 증가했습니다.